Niveau(x) d'enseignement: 4 Numéro EDUQ : 9470613
Centre d'intérêt: 871

Santé et services sociaux : assistance familiale et sociale aux personnes à domicile : rapport d'analyse de situation de travail / [équipe de réalisation, Ghislaine Gaudreau... et al. ; Direction générale de la formation professionnelle]. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, 1990 [i.e.] 1993.
ii, 25 p. ; 28 cm.

La couv. porte en outre: 19; La formation professionnelle au secondaire. Code: 9394-0251; 17-1903-06.

ISBN 2-550-23778-1

Vedette(s)-secondaire(s): Gaudreau, Ghislaine, éd * Québec (Province). Ministère de l'éducation. Direction générale de la formation professionnelle

Descripteur(s): Services sociaux * Analyse de tâches * Description de tâches * Marché du travail * Caractéristiques professionnelles * Formation professionnelle * Secondaire (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet: Assistance familiale et sociale aux personnes à domicile

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Dans ce document, elle porte sur la fonction de travail d'auxiliaire familiale et sociale. Elle est effectuée par des spécialistes qui précisent les tâches et les opérations à accomplir en plus d'établir leurs conditions et critères de réalisation. Ils identifient également les habiletés et comportements requis et formulent des suggestions à l'égard de la formation.

Type de document:

19

SANTÉ
ET SERVICES
SOCIAUX

ASSISTANCE FAMILIALE ET SOCIALE AUX PERSONNES À DOMICILE

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

la FORMATION PROFESSIONNELLE au secondaire

Québec

94-70613

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

ASSISTANCE FAMILIALE ET SOCIALE AUX PERSONNES À DOMICILE

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

Novembre 1990

ÉQUIPE DE RÉALISATION

Ghislaine Gaudreau	*Responsable du secteur Santé et services sociaux*
Jacqueline Frenette-Roy	*Conseillère technique en élaboration de programmes* *Animatrice de l'atelier*
Yvonne Pratte-Beaudoin	*Conseillère technique en élaboration de programmes* *Secrétaire de l'atelier*
Odile Béland	*Agente de secrétariat* *Traitement de textes*
Hélène Larue	*Réviseure linguistique* *Révision du document*

REMERCIEMENTS

La réalisation du présent document a été rendue possible grâce aux renseignements recueillis au moment de l'analyse de la situation de travail des auxiliaires familiales et sociales.

La Direction générale de la formation professionnelle du ministère de l'Éducation du Québec tient à remercier de façon particulière les responsables d'équipes de maintien à domicile et les spécialistes du métier qui ont si généreusement accepté de collaborer à la présente analyse de situation de travail. La liste des personnes ayant apporté leur contribution à cette analyse apparaît à la fin du présent document.

FÉMININ – MASCULIN

Étant donné que la très grande majorité des personnes qui exercent le métier à l'étude sont des femmes, seul le genre féminin sera utilisé dans le présent document afin d'en alléger la lecture.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme d'études. Elle est le reflet fidèle du consensus établi par un groupe de spécialistes du marché du travail relativement à la description d'un métier en particulier. Dans un souci d'amener les personnes diplômées en formation professionnelle à exercer de façon compétente le métier pour lequel elles auront été préparées, le ministère de l'Éducation a fait appel à des représentantes d'équipes de maintien à domicile et à des personnes spécialistes du métier pour décrire à la fois le contenu et les exigences de la formation. Réunies autour d'une même table, ces personnes se sont entendues sur une définition commune du métier; elles en ont précisé les tâches et les sous-tâches en plus d'en établir les conditions et les critères de réalisation. Voilà, en somme, ce dont fait état le présent rapport.

Le schéma ci-dessous permet de situer le rapport d'analyse de situation de travail dans l'ensemble des documents liés aux programmes d'études. Le ministère de l'Éducation diffuse ces rapports afin d'informer ses partenaires au sujet des travaux en cours et des orientations que prendront les programmes une fois élaborés. Ces rapports pourront également être utilisés par les commissions scolaires à des fins d'information scolaire et professionnelle, de promotion de programmes, de préparation d'offres de service en formation sur mesure, etc.

Documents liés à l'élaboration des programmes d'études

Recherche et planification

- *Orientations pour le développement du secteur*
- *Planification quinquennale*
- *Étude préliminaire*

Conception

- ***Rapport d'analyse de situation de travail***
- *Orientations, buts et objets de formation*

Production

- *Programme d'études*
- *Guide d'organisation pédagogique et matérielle*
- *Guide pédagogique*
- *Guide d'évaluation*

Application

- *Devis d'implantation*

TABLE DES MATIÈRES

Page

Introduction 1

1. Renseignements généraux sur le métier 3

1.1 Définition du métier 3
1.2 Organisation et conditions de travail 3
1.3 Exigences du métier 4
1.4 Situation actuelle sur le marché du travail 5

2. Description du travail 7

2.1 Tâches et sous-tâches 7
2.2 Processus de travail 10
2.3 Importance, fréquence et difficulté des tâches 11
2.4 Conditions d'exécution des tâches 12
2.5 Critères d'exécution des tâches 13

3. Habiletés transférables 17

3.1 Habiletés cognitives 17
3.2 Habiletés psychomotrices 18
3.3 Habiletés perceptuelles 18

4. Comportements généraux 19

4.1 Attitudes 19
4.2 Habitudes 19

5. Suggestions relatives à la formation 21

5.1 Sélection du personnel enseignant 21
5.2 Stages en milieu de travail 21
5.3 Durée et filière de formation 22

6. Liste des personnes-ressources 23

ANNEXE : Description des professions de la CCDP : *Éducatrice, enseignement ménager* et *Aide familiale au foyer* 25

Tableau I : Tâches et sous-tâches 7

Tableau II : Importance, fréquence et difficulté des tâches 11

Tableau III : Critères particuliers de performance 14

INTRODUCTION

Le présent rapport a pour but de colliger et d'organiser les renseignements recueillis au moment de l'analyse de la situation de travail des auxiliaires familiales et sociales, tenue à Montréal les 6, 7 et 8 novembre 1990.

Comme le succès de la suite des travaux d'élaboration du programme dépend directement de la validité des renseignements obtenus à l'étape de conception, un effort particulier a été fait pour que toutes les données recueillies à l'atelier se retrouvent dans ce rapport et qu'elles reflètent fidèlement la réalité du métier analysé.

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LE MÉTIER

1.1 Définition du métier

Les auxiliaires familiales et sociales sont des personnes qui, en collaboration avec une équipe multidisciplinaire, offrent des services de maintien à domicile à des personnes et des familles en difficulté.

Leurs fonctions principales consistent à participer à la réalisation de diverses tâches du milieu familial, à assurer la prestation de soins d'hygiène et de confort, à fournir de l'assistance et du soutien d'ordre organisationnel, éducationnel et moral.

Dans la *Classification canadienne descriptive des professions* (CCDP), la fonction d'auxiliaire familiale et sociale n'existe pas comme telle. Cette fonction correspond en partie aux descriptions des professions 2333-117 et 2333-134 appelées respectivement **Éducatrice, enseignement ménager** et **Aide familiale au foyer**. On trouve en annexe la description de ces deux professions de la CCDP.

1.2 Organisation et conditions de travail

Les auxiliaires familiales et sociales se retrouvent dans les centres locaux de services communautaires (CLSC), dans les centres de services sociaux (CSS) et dans les organismes privés offrant des services de maintien à domicile. Leur semaine habituelle de travail est de 35 heures. Les statuts occupationnels qui leur sont offerts varient: temps plein régulier, temps partiel régulier, temps partiel occasionnel, liste de rappel ou de disponibilité.

L'auxiliaire familiale et sociale travaille seule au domicile des usagers et leur offre, de façon autonome, les services prescrits dans le plan d'intervention. La clientèle qu'elle dessert se compose de personnes âgées en perte d'autonomie, de personnes seules ou de familles aux prises avec des problèmes psychosociaux, organisationnels, etc., de familles monoparentales, de personnes handicapées physiquement ou intellectuellement, de personnes en voie de réinsertion sociale et de malades en phase terminale.

Dans l'exécution de leurs tâches, les auxiliaires doivent fournir des efforts physiques importants puisqu'elles ont à déplacer régulièrement des personnes et des objets lourds, à effectuer des travaux d'entretien et à circuler d'un endroit à un autre, seules ou avec les usagers, dans des conditions souvent difficiles. À ce

propos, il est à noter que le groupe de travailleurs sociaux comprenant les auxiliaires familiales et sociales ainsi que les techniciens en assistance sociale est affecté par des lésions au dos avec absence dans une proportion de 31,0 p. 100, alors que ce groupe ne compose que 23,7 p. 100 de la main-d'oeuvre des CLSC.

En ce qui a trait à la santé mentale de ces personnes, elle est soumise à rude épreuve, compte tenu des caractéristiques du métier: adaptation constante à divers milieux, contact permanent avec la souffrance humaine tant physique que mentale, sentiment d'impuissance face à l'ampleur des problèmes à résoudre et absence de soutien immédiat lorsque surviennent des situations difficiles.

Dans un tel contexte, l'auxiliaire familiale et sociale doit pouvoir compter sur le soutien et l'encadrement professionnel d'une équipe multidisciplinaire. Cependant, la supervision s'exerçant à distance, l'auxiliaire devra faire preuve de compétence dans l'exercice de son métier, posséder un haut degré d'autonomie, de maturité, de responsabilité professionnelle et de doigté pour pouvoir contribuer à résoudre rapidement et selon les règles de l'éthique professionnelle des problèmes variés d'ordre individuel, familial et social. L'auxiliaire devra aussi posséder un jugement solide et une grande force de caractère pour repousser la tentation d'exécuter des tâches qui dépassent les limites de ses responsabilités et qui sont réservées à d'autres professionnels.

1.3 Exigences du métier

Pour exercer le métier d'auxiliaire familiale et sociale, il faut rencontrer les exigences suivantes :

- être capable de lire, d'écrire, de parler correctement le français et de s'exprimer dans un langage clair, précis;
- être capable d'interpréter des directives présentées sous forme orale, écrite ou graphique;
- être capable d'effectuer des calculs permettant d'appliquer des notions d'économie familiale et de préparer des budgets;
- aimer travailler avec les gens pour ce que l'on croit être leur bien, au sens social du terme;
- être capable d'établir des contacts humains et d'entretenir des relations;
- aimer le travail diversifié, caractérisé par de fréquents changements;
- être capable de prendre des responsabilités;
- être capable de s'informer et d'informer;

- posséder une bonne santé physique et mentale, pouvoir fournir un effort soutenu;
- posséder un bon équilibre et avoir la souplesse nécessaire pour travailler dans des positions incommodes;
- posséder une bonne acuité visuelle, auditive et olfactive;
- posséder une bonne dextérité ainsi que la coordination visuelle-manuelle nécessaire à l'exécution de mouvements précis.

1.4 Situation actuelle sur le marché du travail

Les statistiques du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) indiquent qu'au 31 mars 1989, le nombre d'auxiliaires familiales et sociales faisant partie du réseau était de 2 629, ce qui correspondait à 1 639 postes à temps plein. Aucune statistique n'est disponible en ce qui a trait aux auxiliaires familiales et sociales travaillant au sein des organismes privés de maintien à domicile.

Dans le secteur public, les auxiliaires familiales et sociales sont syndiquées; leurs conditions de travail sont donc déterminées par une convention collective. Au 31 mars 1989, les statistiques du MSSS indiquaient que le salaire horaire d'une auxiliaire occupant un poste à temps plein se situait autour de 11,00 $. Sur le chapitre des avantages sociaux, les auxiliaires familiales et sociales ayant un statut permanent ont droit à tous ceux qui sont inscrits dans la convention collective: vacances annuelles, congés fériés payés, etc. Dans le secteur privé, elles ne sont pas syndiquées et leur salaire horaire se situe autour de 6,00 $. Dans leur cas, l'employeur doit se conformer à la Loi sur les normes du travail en ce qui a trait aux avantages sociaux.

Les tendances actuelles en matière de maintien à domicile et la réforme envisagée par le ministère de la Santé et des Services sociaux laissent prévoir une augmentation importante des postes d'auxiliaire familiale et sociale dans les CLSC. Une enquête à laquelle ont répondu 97 CLSC du Québec (sur 157) a démontré que du 1er avril 1988 au 31 mars 1989, le nombre de personnes recevant des services de maintien à domicile est passé de 39 070 à 44 813, soit une augmentation de 14,7 p. 100. Ce nombre illustre une tendance qui devrait se maintenir et même s'accentuer, compte tenu du vieillissement de la population, de l'alourdissement des clientèles et des intentions du MSSS.

2. DESCRIPTION DU TRAVAIL

2.1 Tâches et sous-tâches

On peut regrouper les tâches de l'auxiliaire familiale et sociale de la façon suivante :

1. Participer à l'élaboration et à la mise à jour du plan d'intervention.
2. Dispenser des soins d'hygiène et de confort.
3. Exécuter des tâches liées à l'alimentation.
4. Exécuter des tâches d'entretien domestique courant.
5. Réaliser des tâches liées à l'administration des affaires courantes.
6. Fournir du soutien d'ordre organisationnel, éducationnel et moral.

Le tableau suivant présente les tâches et les sous-tâches du métier.

TABLEAU I

TÂCHES ET SOUS-TÂCHES

1. Participer à l'élaboration et à la mise à jour du plan d'intervention	- prendre connaissance de l'évaluation des besoins de l'usager; - faire part de ses observations aux membres de l'équipe multidisciplinaire et clarifier son rôle dans l'intervention; - planifier son intervention; - rapporter oralement et par écrit les observations et les faits significatifs; - suggérer des modifications susceptibles d'améliorer la situation de l'usager.

2. Dispenser des soins d'hygiène et de confort	- prendre connaissance des données du plan d'intervention; - prendre contact avec l'usager; - planifier les étapes de l'intervention; - déshabiller l'usager ou l'aider dans l'exécution de cette tâche, s'il y a lieu; - effectuer le transfert de l'usager s'il y a lieu; - donner le bain à l'usager ou l'assister dans sa toilette, selon le cas; - observer l'état de la peau et le comportement général de l'usager; - compléter les soins d'hygiène; - faire ou refaire le lit; - installer l'usager s'il y a lieu ou l'aider à s'installer confortablement; - assurer le suivi du programme d'exercices de l'usager s'il y a lieu; - nettoyer et ranger le matériel; - conseiller l'usager sur les mesures d'hygiène appropriées; - assurer la sécurité de l'usager et prendre congé; - faire un rapport oral du résultat de l'intervention et consigner les notes au dossier; - assurer le suivi de l'intervention.
3. Exécuter des tâches liées à l'alimentation	- prendre connaissance des données du plan d'intervention; - prendre contact avec l'usager; - vérifier les aliments disponibles et leur état; - s'informer des habitudes alimentaires de l'usager; - conseiller l'usager sur son alimentation et établir la liste d'épicerie; - accompagner l'usager dans ses achats ou les effectuer; - enseigner à l'usager comment préparer des repas, s'il y a lieu; - préparer des repas ou assister l'usager dans l'exécution de cette tâche; - aider l'usager à s'alimenter ou l'alimenter si nécessaire; - laver la vaisselle ou aider l'usager dans l'exécution de cette tâche; - ranger le matériel utilisé; - assurer la sécurité de l'usager et prendre congé; - faire un rapport oral et inscrire les notes au dossier; - assurer le suivi de l'intervention.

4. Exécuter des tâches d'entretien domestique courant	- prendre connaissance des données du plan d'intervention; - prendre contact avec l'usager; - planifier les étapes de l'intervention; - faire la lessive ou assister l'usager dans l'exécution de cette tâche; - repasser et raccommoder les vêtements ou assister l'usager dans l'accomplissement de ces tâches; - effectuer, s'il y a lieu, le rangement saisonnier des vêtements ou aider l'usager dans l'accomplissement de cette tâche; - conseiller l'usager sur le choix et l'entretien des vêtements; - nettoyer la salle de bain; - passer l'aspirateur et nettoyer les planchers; - épousseter les meubles; - nettoyer les vitres intérieures et les miroirs; - entretenir les appareils électro-ménagers; - assurer un environnement sécuritaire à l'usager et prendre congé; - faire un rapport oral du résultat de l'intervention et inscrire les notes au dossier; - assurer le suivi de l'intervention.

5. Réaliser des tâches liées à l'administration des affaires courantes	- prendre connaissance des données du plan d'intervention; - prendre contact avec l'usager; - participer à l'élaboration du budget; - apporter une aide technique dans l'interprétation et la rédaction de formulaires, de lettres et autres formes de correspondance; - recourir aux organismes ou aux ressources d'aide appropriées ou y diriger l'usager, s'il y a lieu; - faire un rapport oral du résultat de l'intervention et inscrire les notes au dossier; - assurer le suivi de l'intervention.

6. Fournir du soutien d'ordre organisationnel, éducationnel et moral	- prendre connaissance des données du plan d'intervention; - prendre contact avec l'usager; - assister l'usager dans l'organisation de son foyer, s'il y a lieu; - organiser des activités récréatives ou éducatives; - planifier les sorties de l'usager et l'accompagner s'il y a lieu; - assister l'usager dans ses revendications s'il y a lieu; - assister l'usager dans l'auto-administration de ses médicaments; - informer l'usager sur les ressources d'aide ou le diriger vers des organismes communautaires; - évaluer les signes avant-coureurs d'une situation de crise et prendre les mesures pour la désamorcer; - prendre des mesures susceptibles de favoriser un climat d'entente et d'entraide dans la famille; - encourager la personne en besoin d'aide et la sécuriser; - participer à l'approche au mourant; - faire un rapport oral du résultat de l'intervention et consigner les notes au dossier; - assurer le suivi de l'intervention.

2.2 Processus de travail

La définition des tâches de l'auxiliaire familiale et sociale a permis de déterminer les grandes étapes du processus de travail s'appliquant globalement à chacune de ces tâches. Les étapes de ce processus sont les suivantes :

- Prendre connaissance des données du plan d'intervention.
- Prendre contact avec l'usager.
- Planifier les étapes de l'intervention.
- Réaliser l'intervention.
- Observer l'état et le comportement général de l'usager.
- Conseiller l'usager ou le diriger vers les ressources d'aide appropriées.
- Assurer la sécurité de l'usager et prendre congé.
- Faire un rapport du résultat de l'intervention et consigner les notes au dossier.
- Assurer le suivi de l'intervention.

2.3 Importance, fréquence et difficulté des tâches

Les données recueillies au moment de l'analyse de situation de travail ont permis de déterminer la fréquence d'exécution des tâches, leur importance relative et leur indice de difficulté.

TABLEAU II

IMPORTANCE, FRÉQUENCE ET DIFFICULTÉ DES TÂCHES

TÂCHES	Fréquence %	Importance de 1 à 5	Difficulté de 1 à 5
1. Participer à l'élaboration et à la mise à jour du plan d'intervention	5	1	1
2. Dispenser des soins d'hygiène et de confort	50	3	2
3. Exécuter des tâches liées à l'alimentation	18	2	3
4. Exécuter des tâches d'entretien domestique courant	5	5	5
5. Réaliser des tâches liées à l'administration des affaires courantes	7	4	2
6. Fournir du soutien d'ordre organisationnel, éducationnel et moral	15*	1*	1*

* Parmi les sous-tâches de la tâche 6, certaines ont une fréquence plus élevée que celle indiquée dans le tableau puisqu'elles s'effectuent parallèlement aux autres tâches.

Les chiffres de 1 à 5 indiquent le degré d'importance et de difficulté dans un ordre décroissant.

2.4 Conditions d'exécution des tâches

À la suite de la description des tâches du métier, on a déterminé un certain nombre de conditions générales d'exécution. Ces conditions sont liées au degré d'autonomie, aux références et consignes particulières, au matériel ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail.

Degré d'autonomie

Les auxiliaires familiales et sociales exécutent leurs tâches selon un plan d'intervention préalablement établi. Cependant, elles travaillent seules, au domicile de personnes en besoin d'aide, et ne sont soumises qu'occasionnellement à de la supervision. Parfois, elles ont recours à une collègue et travaillent en équipe lorsque la situation les y oblige.

Puisque le plan d'intervention ne peut tenir compte des changements constants qui surviennent dans les situations, l'auxiliaire doit souvent prendre rapidement des décisions qui ne peuvent être différées. Cependant, elle doit respecter les limites de ses interventions et transmettre à ses supérieurs ou aux personnes-ressources appropriées les problèmes qui dépassent sa compétence.

Références et consignes particulières

Les auxiliaires familiales et sociales contribuent à l'élaboration et à la mise à jour du plan d'intervention qui détermine leurs activités et dont elles doivent suivre les consignes. Elles doivent aussi suivre les règlements de l'organisme pour lequel elles travaillent, de même que ceux des organismes auxquels elles auront recours dans l'exercice de leurs fonctions.

Les auxiliaires familiales et sociales ont constamment besoin de diriger l'usager vers des organismes ou des personnes-ressources. À cette fin, il leur est utile de posséder un annuaire de ces ressources ainsi que des dépliants explicatifs sur les services offerts. Les spécialistes du métier ont indiqué l'importance pour chaque auxiliaire de fabriquer son propre bottin adapté aux besoins des clientèles qu'elle dessert.

Matériel

Dans la réalité du marché du travail, les auxiliaires familiales et sociales doivent exécuter leurs tâches au moyen du matériel disponible sur place. Seuls quelques accessoires jugés indispensables à la prestation des soins d'hygiène sont fournis par l'employeur: lève-personne, banc de bain hydraulique, planche ou siège pour le bain, tapis antidérapant, tabouret.

Santé et sécurité au travail

La fonction d'auxiliaire familiale et sociale comporte certaines conditions de travail qui constituent des risques pour la santé physique et mentale :

- espace réduit et aménagement non fonctionnel des logements;
- fréquence des tâches nécessitant le déplacement de personnes et d'objets lourds;
- exécution de tâches d'entretien nécessitant l'utilisation d'un escabeau;
- insalubrité des lieux de travail;
- contact avec des personnes contagieuses;
- contact avec des personnes agressives ou en état de crise;
- utilisation de chaleur, d'objets tranchants et de produits toxiques;
- présence d'appareils défectueux;
- présence de planchers mouillés;
- utilisation de l'automobile et déplacements constants d'un lieu à un autre dans diverses conditions atmosphériques;
- précarité de l'emploi;
- contact constant avec la souffrance humaine;
- lourdeur de la tâche, degré de responsabilité et sentiment d'impuissance.

2.5 Critères d'exécution des tâches

Parmi les critères d'exécution des tâches définies par les personnes qui ont participé à l'atelier, certains sont généraux alors que d'autres sont particuliers à chacune des tâches.

Les critères généraux sont les suivants :

- priorité accordée aux besoins de l'usager;
- respect des données du plan d'intervention et des limites de ses responsabilités;
- respect des règles de l'éthique professionnelle;
- respect des mesures de prévention relativer à l'hygiène et à la sécurité;
- respect des règles d'une communication adéquate;
- prise de mesures destinées à favoriser l'autonomie de l'usager;
- respect des techniques d'exécution des tâches;
- manifestation du sens de l'organisation dans l'exécution des tâches;
- pertinence des renseignements fournis et des conseils donnés;
- pertinence et justesse des observations et des faits rapportés;
- capacité d'adaptation aux situations imprévues.

Le tableau des pages suivantes indique les critères particuliers à chacune des tâches du métier.

TABLEAU III

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

TÂCHES	CRITÈRES
1. Participer à l'élaboration et à la mise à jour du plan d'intervention	- écoute attentive; - participation active aux discussions; - objectivité et pertinence des propos et des suggestions; - manifestation d'esprit de synthèse; - assurance et confiance en soi.
2. Dispenser des soins d'hygiène et de confort	- prise en considération de l'état de santé de l'usager; - respect de la pudeur de l'usager; - délicatesse des mouvements; - respect du rythme de l'usager; - respect des principes de mécanique corporelle; - confort de l'usager; - utilisation des mesures de prévention relatives à l'intégrité de la peau; - rangement et propreté du matériel utilisé.
3. Exécuter les tâches liées à l'alimentation	- prise en considération des moyens, des goûts et des coutumes de l'usager ainsi que des principes du *Guide alimentaire canadien*; - utilisation appropriée des appareils et des accessoires; - participation de l'usager à la réalisation des tâches.
4. Exécuter des tâches d'entretien domestique courant	- utilisation appropriée des produits et des appareils; - interprétation correcte des symboles; - promotion des principes d'économie et de conservation de l'environnement dans l'utilisation des produits; - prise en considération des habitudes de la personne; - rangement approprié de la literie et des vêtements; - ordre et propreté des lieux après l'intervention.

5. Réaliser des tâches liées à l'administration des affaires courantes	- écoute attentive des besoins de l'usager; - jugement dans l'évaluation de la situation; - décisions appropriées à la situation; - interprétation correcte du contenu des formulaires ou autres documents; - pertinence et clarté des données rédigées; - tact et discrétion dans les propos; - choix approprié des ressources d'aide.

6. Fournir du soutien d'ordre organisationnel, éducationnel et moral	- approche appropriée à la condition de l'usager; - clarté et accessibilité du langage; - participation de l'usager à la prise de décisions et aux démarches à effectuer; - pertinence des décisions en fonction des besoins et des moyens de l'usager; - choix approprié des ressources d'aide; - respect des intérêts et des goûts de l'usager; - manifestation de créativité dans l'organisation des activités; - prise en considération de l'âge et de la condition de l'usager dans l'organisation des activités; - utilisation de moyens propres à stimuler l'intérêt et à renforcer positivement les attitudes; - respect des horaires, des règlements et des consignes au moment des sorties; - détection des signes avant-coureurs d'une situation de crise; - prise de mesures appropriées à la situation; - respect de la confidentialité.

3. HABILETÉS TRANSFÉRABLES

Une habileté transférable est une compétence applicable à une variété de situations connexes, mais non identiques. C'est une habileté relativement générale et transférable à d'autres tâches, à d'autres activités ou à d'autres situations de la vie professionnelle.

Les habiletés transférables mentionnées par les participantes à l'atelier comme devant faire partie de la formation de l'auxiliaire familiale et sociale sont d'ordre cognitif, psychomoteur et perceptuel.

3.1 Habiletés cognitives

Les interventions des auxiliaires familiales et sociales auprès de diverses clientèles requièrent l'acquisition de connaissances dans divers domaines.

- **Anatomie, physiologie, pathologie**, en particulier l'organisation du corps humain, le fonctionnement normal et les états pathologiques des divers systèmes ainsi que la mécanique corporelle.

- **Hygiène**, en particulier les principes d'hygiène personnelle et professionnelle ainsi que les moyens de protéger l'usager et de se protéger contre la contamination.

- **Nutrition**, en particulier les principes d'une saine alimentation, de congélation des aliments et d'économie dans l'achat et la préparation des aliments.

- **Communication et relations interpersonnelles**, en particulier les techniques de communication verbale, non verbale et écrite, les obstacles à la communication, le travail d'équipe et les techniques d'approche des diverses catégories d'usagers.

- **Développement de la personne**, en particulier les différents stades de développement de l'être humain, les facteurs qui le conditionnent et les moyens de le stimuler, les comportements associés à chacun des stades et les attitudes à privilégier en fonction de ces comportements.

- **Dynamique familiale**, en particulier l'évolution de la famille dans la société d'aujourd'hui, les types de famille, les relations conjugales et parentales, la redéfinition des rôles dans la famille ainsi que les difficultés inhérentes au bouleversement des valeurs familiales.

- **Problèmes sociaux**, en particulier les structures et les politiques sociales, les problèmes individuels et collectifs, leurs conséquences et les ressources d'aide du réseau naturel et du réseau communautaire.

- **Affaires courantes**, en particulier les notions de dépenses fixes et variables, l'élaboration de budgets, les échanges bancaires, la rédaction de formulaires ou autre correspondance, les ressources d'aide appropriées, etc.

3.2 Habiletés psychomotrices

L'exécution des tâches de l'auxiliaire familiale et sociale requiert l'acquisition de techniques de base telles que : faire un lit, effectuer le transfert de l'usager, donner des bains, préparer des repas, entretenir les vêtements et la literie, etc.

L'application de ces techniques ne saurait être adéquate sans la connaissance des principes sous-jacents aux gestes à poser et aux précautions à prendre. Elle exige aussi de la dextérité, de la précision et de la coordination.

De plus, les auxiliaires étant seules la plupart du temps au domicile de l'usager, elles doivent connaître les techniques leur permettant de dispenser les premiers soins en cas d'urgence.

3.3 Habiletés perceptuelles

L'auxiliaire familiale et sociale doit posséder une bonne acuité visuelle, auditive et olfactive.

Sur le plan visuel, il est important qu'elle puisse détecter les messages non verbaux, observer l'état de la peau, les signes de détérioration des aliments, les formes, les symboles, etc.

Sur le plan auditif, elle doit pouvoir entendre les messages verbaux, détecter les sons inhabituels indicatifs d'un malaise, d'un danger ou d'un problème quelconques.

Sur le plan olfactif, elle doit pouvoir reconnaître les odeurs inhabituelles (gaz, alcool, urine, etc.) qui pourraient être signes de problèmes et susceptibles d'expliquer des comportements singuliers.

4. COMPORTEMENTS GÉNÉRAUX

Un comportement général est une façon particulière de se comporter et de faire les choses. Les attitudes et les habitudes appartiennent à cette catégorie.

4.1 Attitudes

Voici les attitudes que doit démontrer l'auxiliaire familiale et sociale dans l'exercice de ses fonctions :

- maturité;
- jugement et sens des responsabilités;
- autonomie;
- souplesse;
- discrétion et respect;
- chaleur humaine;
- patience et disponibilité;
- vigilance;
- capacité d'écoute et d'observation;
- honnêteté et intégrité;
- politesse et tact;
- présentation personnelle soignée;
- esprit d'initiative et débrouillardise;
- calme et maîtrise de soi.

4.2 Habitudes

En plus de démontrer les attitudes mentionnées ci-dessus, l'auxiliaire familiale et sociale doit développer les habitudes suivantes :

- se préoccuper des horaires établis et des politiques de l'établissement;
- avoir le souci constant de répondre aux besoins de l'usager et d'assurer sa sécurité;
- planifier ses actions et raisonner ses gestes;
- favoriser la participation de l'usager et le développement de son autonomie;
- avoir le souci constant de l'hygiène;
- avoir le souci constant de prêcher par l'exemple et d'éduquer l'usager;
- avoir le souci constant des principes d'économie;
- contrôler ses émotions et manifester du sang-froid en cas de situations imprévues;
- avoir la préoccupation du travail bien fait et s'auto-évaluer.

5. SUGGESTIONS CONCERNANT LA FORMATION

L'analyse de situation de travail a permis aux participantes de fournir quelques suggestions concernant la formation, plus particulièrement en ce qui a trait à la sélection du personnel, à l'organisation des stages ainsi qu'à la durée et à la filière de formation.

5.1 Sélection du personnel enseignant

Les participantes à l'atelier se sont interrogées sur les critères de sélection des personnes qui devront offrir la formation.

Elles ont suggéré de privilégier l'emploi d'auxiliaires familiales et sociales, mais se sont dites d'accord avec l'utilisation d'autres ressources, à condition que celles-ci aient une bonne connaissance du métier.

5.2 Stages en milieu de travail

Toutes les participantes à l'atelier sont d'accord avec la tenue de stages de formation d'une durée de huit semaines, comme c'est le cas avec le programme existant. Elles ont par ailleurs souligné les difficultés inhérentes à l'organisation des stages : capacité d'accueil limitée des CLSC, impossibilité d'envoyer plus d'une stagiaire à la fois à domicile, réticence de la clientèle, réticence des auxiliaires familiales n'ayant pas de statut permanent, surcharge de travail occasionnée à l'équipe de maintien à domicile par la présence de stagiaires.

Elles ont aussi souligné l'importance de permettre à l'élève stagiaire d'entrer en contact avec les diverses clientèles et d'être jumelée avec une auxiliaire capable d'assurer la progression pédagogique dans l'accomplissement des tâches ainsi que le suivi des apprentissages en milieu de travail. Elles ont souhaité que le stage débute par une courte période d'observation destinée à sensibiliser les élèves et à les situer dans un contexte réel de travail. Certaines d'entre elles ont souhaité que le stage se termine par une période de prise en charge totale d'interventions par l'élève stagiaire.

L'accord des participantes avec l'engagement du marché du travail dans la formation et l'évaluation des stagiaires est conditionnelle à la préparation des auxiliaires familiales jumelées avec des stagiaires, à la présence d'outils d'évaluation appropriés et à un encadrement adéquat par l'enseignante.

5.3 Durée et filière de formation

Au cours de l'atelier, un consensus a été établi relativement à la durée de formation, qui pourrait totaliser un peu plus de 900 heures.

Pour ce qui est de la filière de formation, les participantes ont demandé que le programme soit désormais inscrit dans la filière du DEP, étant donné la maturité et les connaissances nécessaires à l'exécution des tâches du métier. Elles ont rappelé que l'âge exigé pour obtenir ce type d'emploi est d'au moins 18 ans. Elles ont de plus souligné leur désir de conserver la clientèle adulte retournant sur le marché du travail et possédant une riche expérience de vie irremplaçable par des acquis scolaires.

6. LISTE DES PERSONNES-RESSOURCES

Les personnes qui ont participé à l'atelier d'analyse de situation de travail sont les suivantes :

Responsables d'équipes de maintien à domicile

Madeleine Bérard
Chef d'équipe
CLSC Centre-Ville
Montréal

Andrée Labrecque
Coordonnatrice
Agence Géronto
Montréal

Lyne Laliberté
Coordonnatrice
CLSC Samuel-de-Champlain
Brossard

José Leclair
Coordonnatrice
CLSC de Joliette

Francine Roussel
Responsable d'aide à domicile
CLSC Côte-des-Neiges
Montréal

Solange Vallières
Responsable d'aide à domicile
CLSC Basse-Ville
Québec

Spécialistes du métier

Claire Ayotte
Montréal

Lisette Boivin
CLSC Saguenay-Nord

Jeanine Cyr
CLSC Les Forges
Trois-Rivières

Margareth Gilet
CLSC Montréal-Nord

Christiane Phélis
CLSC «SOC»
Sherbrooke

Julie Talbot
CSS Montréal métropolitain

Observatrice

Sylvie Gendreau
Enseignante
CECM

ANNEXE

Description des professions de la CCDP

2333-117 ÉDUCATRICE, ENSEIGNEMENT MÉNAGER (services sociaux)

Enseigne aux personnes qui ont des problèmes sociaux ou financiers, les connaissances et les techniques essentielles à la bonne administration d'un ménage, au moyen de visites périodiques dans leurs foyers ou dans le cadre de séances de groupe: Apprécie l'aptitude de la cliente à administrer son foyer afin de déterminer le genre d'instruction dont elle a besoin. Aide la cliente à dresser un budget familial et lui apprend comment ménager dans l'achat de la nourriture, des vêtements et autres articles essentiels. Montre aux clientes comment établir les menus et préparer des repas qui sont à la fois économiques et nutritifs. Enseigne les techniques associées aux soins du ménage, comme la couture, la lessive et le nettoyage, et encourage leur mise en pratique. S'entretient avec les intéressées du soin des enfants et suggère des améliorations si des problèmes sont apparents. Incite les clientes à adopter et à respecter les normes voulues en matière d'hygiène personnelle. Informe les clientes des ressources, organismes et programmes communautaires qui peuvent lui procurer de l'aide ou l'occasion de se divertir. Suggère aux clientes de consulter des spécialistes de la santé. Présente des rapports sur les progrès et tient des dossiers à leur sujet.

2333-134 AIDE FAMILIALE AU FOYER (services sociaux)

Prend soin des parents ou gardiens qui sont malades, convalescents ou seuls, ainsi que des personnes à leur charge. Établit les menus et prépare les repas. Fait les emplettes et achète les autres articles nécessaires à la vie du ménage. Nettoie l'habitation du client, fait la lessive et accomplit d'autres travaux ménagers. Prend soin des enfants à la charge du client et les surveille. Lave le malade, lui administre les médicaments voulus et dispense des soins personnels aux personnes âgées ou aux malades chroniques qui vivent chez eux, en se conformant aux instructions du personnel médical ou des spécialistes de la santé. Informe son surveillant des accidents et des faits inhabituels ou changements qui surviennent dans la demeure du client.

Gouvernement du Québec
Ministère
de l'Éducation

17-1903-06